

HP
KAYAK



HP Kayak XM600 de Sobremesa

***Guía de Resolución de
Problemas***



Aviso

La información contenida en este documento está sujeta a modificación sin previo aviso.

Hewlett-Packard no ofrece garantía alguna con respecto a este material, incluyendo, aunque sin limitarse a, las garantías implícitas de comerciabilidad e idoneidad para fines específicos. Hewlett-Packard no se hace responsable de los errores que pueda contener este documento ni de los daños accidentales o circunstanciales derivados del suministro, funcionamiento o uso de este material.

Este documento contiene información original protegida por la legislación en materia de derechos de autor. Reservados todos los derechos. Se prohíbe la copia, reproducción o traducción a otro idioma de cualquier parte de este documento sin el consentimiento previo por escrito de Hewlett-Packard Company.

Adobe™ y Acrobat™ son marcas comerciales de Adobe Systems Incorporated.

McAfee VirusScan® es una marca comercial de Network Associates, Inc.

Microsoft®, MS®, MS-DOS®, Windows® y Windows NT® son marcas comerciales registradas en EE.UU. de Microsoft Corporation.

Pentium® es una marca comercial registrada de Intel Corporation.

Hewlett-Packard France
Business Desktop Division (BDD)
Outbound Marketing Communications
38053 Grenoble Cedex 9
Francia

© 1999 Hewlett-Packard Company

Contenido

La Estación de Trabajo PC no se inicia correctamente o no se inicia de ninguna forma. Consulte la página 7.

Por ejemplo, el monitor está en blanco, aparecen mensajes de error durante el arranque, emite códigos de sonido.



La Estación de Trabajo PC se inicia normalmente, pero tiene problemas de configuración. Consulte la página 19.

Por ejemplo, no se ha detectado el hardware, el ratón no funciona correctamente, no suenan los altavoces.



Resolución de problemas de la Estación de Trabajo PC utilizando HP DiagTools. Consulte la página 39.

Puede diagnosticar problemas relacionados con el hardware, probar los componentes de hardware individuales y comprobar la configuración de hardware.



Recuperación del contenido de la unidad de disco duro con el CD-ROM de Recuperación de HP. Consulte la página 43.

Puede restaurar el sistema operativo, unidades, utilidades y software precargados.



Otras fuentes de información útiles. Consulte la página 45.

Cómo obtener los últimos controladores, utilidades de software y actualizaciones del BIOS. También ofrece detalles sobre cómo descargar la documentación correspondiente a la Estación de Trabajo PC.



Contacto con los Servicios de Soporte HP. Consulte la página 46.

Ofrece detalles sobre el tipo de información que debería preparar antes de contactar con el Soporte HP para recibir asistencia.

Introducción

Este manual es para cualquier persona que desee:

- Resolver los problemas de la Estación de Trabajo PC
- Saber dónde conseguir más información y soporte

Para obtener más información sobre la instalación y utilización de la Estación de Trabajo PC, consulte la *Guía del Usuario* que venía con la Estación de Trabajo PC. También se encuentra disponible en el sitio web de HP en: www.hp.com/go/kayaksupport.

¿Qué Kayak Tiene?

Antes de conectarse al sitio web de HP o de llamar a la organización de soporte, observe el número de serie y de modelo en la etiqueta de identificación que se encuentra en la parte lateral de la Estación de Trabajo PC.

Avisos Importantes

Cómo Retirar y Volver a Colocar la Cubierta

AVISO

Por su seguridad, nunca retire la cubierta de la Estación de Trabajo de PC sin haber desconectado previamente el cable de alimentación de la toma de corriente, así como cualquier conexión a una red de telecomunicaciones. Vuelva a colocar siempre la cubierta antes de encender de nuevo la Estación de Trabajo PC.

Información de Seguridad

AVISO

Existe el riesgo de que se produzca una explosión si no se instala la batería correctamente. Para su propia seguridad, no intente nunca recargar, desmontar o quemar una batería antigua. Sustituya la batería sólo con una igual o equivalente al tipo recomendado por el fabricante. La batería de este PC es de litio, y no contiene metales pesados. No obstante, para proteger el medio ambiente, no tire las baterías al cubo de basura de su casa. Por favor, devuelva las baterías usadas a la tienda donde las compró, al distribuidor que le vendió el PC o a HP para que se puedan reciclar o deshacerse de ellas de forma conveniente. La devolución de las baterías se aceptará libre de cargos.

Si tiene un módem:

No intente conectar este producto a la línea telefónica durante una tormenta. Nunca instale conectores telefónicos en zonas húmedas a menos que la línea telefónica esté conectada a la interfase de red. No toque cables o terminales telefónicos sin aislar a menos que esté desconectada la línea telefónica de la interfase de red. Instale o modifique las líneas telefónicas con precaución. Evite utilizar un teléfono (distinto a un inalámbrico) durante una tormenta, ya que los rayos son peligrosos.

No use un teléfono para informar de un escape de gas cerca de la fuente del escape.

No toque o retire nunca una tarjeta de comunicaciones sin antes desconectar la conexión a la red telefónica.

Avisos Importantes

Su Estación de Trabajo PC No se Inicia Correctamente

	Síntoma	Tipo de Problema	
Caso 1	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, la Estación de Trabajo PC no muestra ningún signo de actividad:</p> <ul style="list-style-type: none">• El monitor está en blanco.• La unidad de disco duro y el ventilador no emiten ningún sonido.• El LED de estado no se enciende.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Puede que la Estación de Trabajo PC no esté conectada correctamente a la fuente de alimentación.</i>	Consulte la página 9.
Caso 2	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, la Estación de Trabajo PC parece que arranca, pero el monitor sigue en blanco:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y el ventilador.• El estado del LED es VERDE.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Puede que el monitor esté mal conectado o que no esté encendido.</i>	Consulte la página 10.
Caso 3	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, la Estación de Trabajo PC no arranca:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y/o el ventilador.• El monitor sigue en blanco.• El estado del LED es ROJO (sólido o parpadeante).	<ul style="list-style-type: none">• <i>HP MaxiLife ha detectado un error de configuración de hardware. Puede que un componente esté mal conectado dentro de la Estación de Trabajo PC.</i>	Consulte la página 12.
Caso 4	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque de la Estación de Trabajo PC y se activa el monitor:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fallo del proceso de arranque con un mensaje de error.• El estado del LED parpadea en ROJO.• Emisión de un código de sonido.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Se ha detectado un error de configuración.</i>	Consulte la página 14.
Caso 5	<p>Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque de la Estación de Trabajo PC y se produce inicialmente alguna actividad en el monitor, pero después:</p> <ul style="list-style-type: none">• La pantalla se pone en blanco.o• La imagen se corrompe.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Puede que la tarjeta de vídeo no se haya instalado o configurado correctamente.</i>• <i>La unidad de disco duro falla o no es accesible.</i>	Consulte la página 17.

Información Útil	
Comprobación de la Instalación de Memoria para RIMM en Placa y Tarjetas de Expansión de Memoria.	Consulte la página 13.
Descripción de la EMU (Utilidad de Mensajes de Error).	Consulte la página 14.
Tabla de Códigos de Sonido.	Consulte la página 16.
Resolución de los Problemas del BIOS: <ul style="list-style-type: none"> • Cómo Actualizar el BIOS. • Cómo Restaurar los Valores Por Defecto del BIOS.. • Cómo Borrar la CMOS. • Cómo Recuperar el BIOS (Modo Crisis). 	Consulte la página 31. Consulte la página 31. Consulte la página 32. Consulte la página 33.
Conmutadores de la Placa del Sistema.	Consulte la página 34.
Cómo Utilizar el Programa <i>Setup</i> de HP	Consulte la página 35.
Resolución de Problemas de Hardware con HP DiagTools.	Consulte la página 39.

Caso 1: Si No Hay Actividad Alguna

Cuando se oprime el botón de encendido, la Estación de Trabajo PC no muestra ningún signo de actividad. El monitor está en blanco, la unidad de disco duro y el ventilador no emiten ningún sonido o el LED de estado no se enciende.

- El monitor está en blanco.
- La unidad de disco duro y el ventilador no emiten ningún sonido.
- El LED de estado no se enciende.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
La Estación de Trabajo PC no se inicia, el indicador del estado del LED no se ilumina.	El cable de alimentación está conectado correctamente.	Conecte el cable de alimentación a un enchufe con toma de tierra y a la Estación de Trabajo PC.
	La toma de corriente funciona.	Conecte una lámpara en el enchufe con toma de tierra y compruebe que se enciende.
	El conmutador de tensión está ajustado correctamente (situado en la parte posterior de la Estación de Trabajo PC).	1 Desconecte el cable de alimentación. 2 Seleccione el valor correcto. 3 Vuelva a conectar el cable de alimentación. 4 Inicie la Estación de Trabajo PC.
Si la Estación de Trabajo PC todavía no se inicia		
	Compruebe que...	Cómo...
	Ninguno de los dispositivos internos está causando el problema.	1 Retire los conectores de alimentación interna de todos los dispositivos internos (excepto de la placa del sistema). 2 Vuelva a conectar el cable de alimentación. 3 Vuelva a conectar uno a uno los conectores de alimentación a los dispositivos internos para ver si algún dispositivo está defectuoso. 4 Si descubre que un dispositivo está defectuoso, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.
Si la Estación de Trabajo PC todavía no se inicia		
	Compruebe que...	Cómo...
	No es un problema de la unidad de fuente de alimentación.	1 Sustituya la unidad de fuente de alimentación por una que sepa que funcione del mismo modelo de PC. 2 Si la Estación de Trabajo PC se inicia, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado. Puede que necesite reemplazar la unidad de fuente de alimentación.
Si el problema continúa, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado		

Caso 2: El Monitor Está en Blanco



Cuando se oprime el botón de encendido, la Estación de Trabajo PC parece que arranca (la unidad de disco duro y el ventilador emiten un sonido, y el estado del LED es verde), pero el monitor está en blanco.

- Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y el ventilador.
- El estado del LED es **VERDE**.

Oprima el botón de alimentación y manténgalo oprimido durante cinco segundos aproximadamente. La Estación de Trabajo PC se apagará.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
La luz indicadora de alimentación y la luz de actividad del disco duro funcionan pero la pantalla sigue en blanco.	El monitor está encendido (LED encendido).	Consulte el manual del monitor para ver una explicación de los LED.
	El cable de alimentación del monitor está conectado correctamente.	Asegúrese de que el cable de alimentación está enchufado en un enchufe con toma de alimentación y en el monitor.
	La toma de corriente del monitor no funciona.	Conecte una lámpara en el enchufe con toma de tierra y compruebe que se enciende.
Si el monitor sigue en blanco		
	Compruebe que...	Cómo...
	Los ajustes de brillo y contraste del monitor están correctamente.	Consulte el manual del monitor si resulta necesario.
	El monitor no está defectuoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sustituya el monitor por uno que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC. 2 Si el monitor se inicia, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado. Puede que sea necesario sustituir el monitor.
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).	Los conectores del cable del vídeo no están dañados.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Apague y desenchufe el monitor. 2 Desconecte el cable del vídeo y estire cualquier patilla doblada. 3 Vuelva a conectar el cable del vídeo. 4 Encienda el monitor y compruebe que funciona.
		<p>Cree un disquete de arranque para actualizar el BIOS. Consulte la página 31.</p> <p>O, si el BIOS está corrupto, consulte la página 33 para ver instrucciones sobre cómo recuperar el BIOS.</p>

Caso 2: El Monitor Está en Blanco continúa en la página siguiente ➞

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
Problema de configuración de monitor doble o de multi-monitor		
	Si tiene instalada una tarjeta de vídeo de monitor doble, y sólo tiene un monitor, compruebe que está conectado a la <i>Output 1</i> (Salida 1).	<ul style="list-style-type: none">Las salidas están etiquetadas en la tarjeta de vídeo.
	Si tiene dos o más tarjetas de vídeo instaladas, pero sólo un monitor, compruebe que el monitor está conectado a la salida correcta.	<ul style="list-style-type: none">Enchufe el monitor en la salida de vídeo de la segunda tarjeta de vídeo.
Uno de los monitores está en blanco.	La configuración y resolución del multi-monitor se ha definido correctamente.	<ol style="list-style-type: none">Acceda a Propiedades de Pantalla a través de Inicio, Configuración, Panel de control.Seleccione la opción multi-monitor y configure el número necesario de monitores y la resolución.

NOTA

Si el monitor se pone en blanco o se corrompe durante el arranque de Windows, consulte “Caso 5: La Pantalla se Pone en Blanco o la Imagen se Corrompe” en la página 17.

Caso 3: Detectado del Error de Configuración de Hardware



Cuando se oprime el botón de encendido, se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y el ventilador, pero la Estación de Trabajo PC no arranca. El monitor sigue en blanco y el estado del LED es rojo. HP MaxiLife ha detectado un error de hardware.

- Se puede oír el sonido que emiten la unidad de disco duro y/o el ventilador.
- El monitor sigue en blanco.
- El Estado del LED es bien **ROJO** sólido o **ROJO** parpadeante.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...
El estado del LED es ROJO parpadeante.	<ul style="list-style-type: none"> • Hay un procesador o varios procesadores instalados. • La tarjeta de terminación está instalada en la ranura 2 del procesador en un sistema de sólo uno.
El estado del LED es ROJO sólido.	<ul style="list-style-type: none"> • El o los procesadores están instalados correctamente en la o las ranuras de los mismos. • Dos procesadores instalados tienen el mismo tamaño caché.
Se emite un código de sonido.	
1 - 3 - 3 - 1 — — — — —	<ul style="list-style-type: none"> • La memoria está instalada o correctamente asentada en el zócalo (el módulo está asegurado en su sitio con los clips de retención). • Se utilizan módulos de memoria correctos. Se utilizan módulos SDRAM con la Tarjeta de Expansión de Memoria SDRAM y los módulos RDRAM con los zócalos DIMM en placa. <p>Consulte la tabla de instalación de memoria de la siguiente página.</p>
1 - 2 — —	<ul style="list-style-type: none"> • No hay tarjeta de vídeo instalada. • La tarjeta de vídeo no está asentada correctamente en el conector AGP. • La tarjeta de vídeo no está correctamente cableada. • La tarjeta de vídeo está defectuosa.
Causa probable...	Compruebe que...
<ul style="list-style-type: none"> • Los cables no están fijados correctamente a los conectores de la placa del sistema correspondientes. 	Los cables están conectados correctamente. Si es necesario, consulte la etiqueta de servicio del interior de la cubierta para ver el esquema de la placa del sistema.
<ul style="list-style-type: none"> • Los conmutadores de la placa del sistema no están fijados correctamente. 	Consulte la etiqueta de servicio del interior de la cubierta para ver los ajustes correctos. O, consulte "Conmutadores de la Placa del Sistema" en la página 34.
<ul style="list-style-type: none"> • La tarjeta de vídeo AGP PRO instalada en la ranura AGP. 	Sólo se pueden instalar tarjetas de vídeo AGP estándar (25 W) en los modelos de sobremesa. Si acaba de sustituir la tarjeta de vídeo, compruebe que no es una tarjeta de vídeo AGP PRO de gran potencia.

Instalación de Memoria

NOTA

Utilice sólo módulos de memoria suministrados para su modelo de Estación de Trabajo PC. Si desea saber qué accesorios tiene disponibles para su Estación de Trabajo PC, consulte el sitio web de accesorios de HP en:

<http://www.hp.com/go/pcaccessories>.

	Módulos RDRAM para utilizarse con RIMM en placa	Módulos SDRAM para utilizarse con Tarjeta de Expansión de Memoria SDRAM
Número de Zócalos	Dos zócalos admiten módulos RDRAM. Puede haber un tercer zócalo de memoria en la placa del sistema. Este zócalo está reservado únicamente para la tarjeta de Expansión de Memoria SDRAM.	Dos zócalos DIMM admiten módulos RDRAM.
Orden de Instalación	<ul style="list-style-type: none"> Si sólo tiene un módulo RDRAM instalado, debe instalarse en el zócalo de memoria (RIMM0) más cercano al procesador(es). Si tiene dos módulos RDRAM instalados, deben instalarse en los zócalos de memoria más cercanos al procesador(es). 	<ul style="list-style-type: none"> Si sólo tiene uno, podrá estar instalado en cualquier zócalo. Si están instalados dos módulos SDRAM de distinta tamaño, entonces el módulo con mayor capacidad debe estar instalado en el zócalo más cercano a la placa del sistema.
Zócalos no utilizados	<p>Los zócalos RIMM nunca deben dejarse vacíos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si un zócalo RIMM1 no está utilizado, debe contener un Módulo de Continuidad RDRAM El tercer zócalo de memoria (reservado para la Tarjeta de Expansión de Memoria) debe de contener un Módulo Terminador de Memoria RDRAM (consulte la siguiente nota). 	El zócalo no utilizado deberá permanecer vacío, no es necesario ningún módulo de continuación o terminador.
Zócalos RIMM0 y RIMM1 en la Placa del Sistema		Los dos zócalos de memoria de la placa del sistema, RIMM0 y RIMM1 deben tener un módulo de continuación cada uno.

NOTA

Un módulo Terminador RDRAM puede distinguirse de un Módulo de Continuidad RDRAM por los componentes cargados en él. Un Módulo de Continuidad RDRAM no tiene ningún componente.

Caso 4: Fallo del Proceso de Arranque



Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque de la Estación de Trabajo PC y existe actividad en el monitor, pero el proceso de arranque falla a continuación con un mensaje de error. El estado del LED parpadea en rojo. Puede ser emitido un código de sonido. Se ha detectado un error de configuración.

- Fallo del proceso de arranque con un mensaje de error.
- El estado del LED parpadea en **ROJO**.
- Emisión de un código de sonido.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague el monitor y la Estación de Trabajo PC manteniendo oprimido durante cinco o seis segundos el botón de apagado. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Utilidad de Mensajes de Error (EMU)

En caso de que aparezca un error generado en POST (Power-On-Self-Test) durante el proceso de arranque, se oyen dos pitidos, y el Error Setup Manager permite el acceso a uno o más errores detectados. Cada error EMU se muestra como un código de 4 dígitos con un mensaje de texto asociado en la pantalla del monitor.

Se puede obtener más detalles si oprime INTRO. Se muestra una descripción detallada de la causa del fallo y de cómo resolver el problema. Los siguientes ejemplos muestran los diferentes tipos de categorías de error.

Categoría 1:	Si se puede ignorar un error con <F1> o resolverlo a través de Setup, la POST debe indicar:
ERROR	
0070	Error de Tarjeta de Terminador CPU
Oprima <Intro> para ver más información acerca del error	
<F1= Continuar>, <F2= Setup>	

Categoría 2:	Si el error es sólo un aviso (tecla atascada), la POST debe indicar:
AVISO ¹	
00100	Error de Teclado

1. Después de un periodo de interrupción de cinco segundos sin ninguna intervención, el sistema reanuda el arranque.

Categoría 3:	Si el error es grave, la POST debe indicar:
00xx	EL BIOS ha detectado un problema grave que impide el arranque del PC
	Oprima <Intro> para ver más información acerca del error

Si se Emite un Código de Sonido Durante el Arranque

Si se produce un error durante la POST, que impide el inicio de la Estación de Trabajo PC, el sistema emite un código de sonido antes de tratar de mostrar el error en la esquina izquierda superior de la pantalla. Los códigos resultan útiles para identificar el error cuando el sistema no puede mostrar el mensaje de error.

Patrón de sonido	Código de sonido	Código numérico	Descripción	Acción recomendada
— — — — —	1-2-2-3	16h	Fallo en la suma de verificación del BIOS ROM	Informe al soporte técnico o vendedor de HP de que la placa del sistema está defectuosa.
— — — — —	1-3-1-1	20h	Falló la prueba de refresco de DRAM	Compruebe que la memoria está correctamente instalada. Si se sigue produciendo el error, sustituya el módulo.
— — — — —	1-3-1-3	22h	8042 Falló la prueba del controlador del teclado	Informe al soporte técnico o vendedor de HP de que la placa del sistema está defectuosa.
— — — — —	1-3-3-1	28h	Ha fallado la inicialización de la RDRAM.	Compruebe que la memoria o el módulo de continuidad están instalados.
— — — — —	1-3-4-1	2Ch	Falló la RAM en la línea de dirección ¹	Compruebe que la memoria está correctamente instalada. Si se sigue produciendo el error, sustituya el módulo.
— — — — —	1-3-4-3	2Eh	Falló la RAM en los bits de datosdel byte de menor peso del bus de memoria 1	Compruebe que la memoria está correctamente instalada. Si se sigue produciendo el error, sustituya el módulo.
— — — — —	1-4-1-1	30h	Falló la RAM en los bits de datosdel byte de mayor peso del bus de memoria 1	Compruebe que la memoria está correctamente instalada. Si se sigue produciendo el error, sustituya el módulo.
-- — — — —	2-1-2-3	46h	Falló la comprobación de los avisos de derechos de autor ("copyright") de la ROM	Informe al soporte técnico o vendedor de HP de que la placa del sistema está defectuosa.
-- — — — —	2-2-3-1	58h	Falló inesperado en la prueba de interrupción.	Informe al soporte técnico o vendedor de HP de que la placa del sistema está defectuosa.
— —	1-2	98h	Falló la configuración de vídeo o la opción de verificación de suma de la ROM.	Puede ser provocado por problemas con la ROM de vídeo integrada, una tarjeta de vídeo añadida o de la ROM de una tarjeta SCSI. Informe al vendedor del componente afectado.

1. No se admiten módulos de memoria que no sean de HP. Sólo se pueden utilizar módulos de memoria de HP.

Caso 5: La Pantalla se Pone en Blanco o la Imagen se Corrompe

Cuando se oprime el botón de encendido, se inicia el arranque de la Estación de Trabajo PC y se produce alguna actividad en el monitor, pero entonces la pantalla se pone en blanco y la imagen se corrompe.

- La pantalla se pone en blanco.
o
- La imagen se corrompe.

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
La Estación de Trabajo PC arranca correctamente, pero cuando empieza a cargarse el sistema operativo, la pantalla se pone en blanco y la imagen se corrompe.	El monitor soporta la resolución y la velocidad de actualización seleccionada. Este tipo de problema puede producirse si la Estación de Trabajo PC está configurada utilizando un solo monitor; si es así, cámbiela por otra.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Inicie la Estación de Trabajo PC en el modo VGA. Después acceda a Propiedades de la Pantalla a través de Inicio, Configuración, Panel de control. 2 Cambie la resolución del monitor y actualice los valores realizando ajustes que pueda aceptar su monitor.
<i>Si la pantalla sigue en blanco o sigue corrupta.</i>		
	Compruebe que...	Cómo...
	La tarjeta de vídeo está insertada correctamente en el zócalo de la placa del sistema.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Siga las instrucciones que se indican en la <i>Nota</i> anterior sobre retirar la cubierta y apagar la Estación de Trabajo PC. 2 Retire la tarjeta AGP y, a continuación, vuelva a insertarla con cuidado en el zócalo. 3 Sustituya la cubierta y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.
	La unidad de disco duro está configurada correctamente y los cables están conectados.	Consulte la página 24 para obtener ayuda adicional, si lo necesita.
	La unidad de disco duro está accesible.	Consulte la página 39 sobre instrucciones acerca de la resolución de problemas utilizando HP DiagTools.
<i>Si la pantalla sigue en blanco o sigue corrupta.</i>		
	Compruebe que...	Cómo...
	El controlador del vídeo no está corrompido o mal instalado.	<p>Instale el último controlador para la tarjeta de vídeo. Se puede descargar del sitio web de soporte de Kayak: www.hp.com/go/kayaksupport y a continuación HP Kayak XM600 PC Workstation.</p>

Caso 5: La Pantalla se Pone en Blanco o la Imagen se Corrompe

Problemas de Configuración

Si la Estación de Trabajo PC arranca normalmente, pero tiene problemas a la hora de configurar diferentes partes de la misma.

Síntoma	Tipo de Problema	
Se inicia el arranque de la Estación de Trabajo PC, pero aparece en la pantalla un mensaje de error de POST (Power-On Self-Test).	<ul style="list-style-type: none">• <i>Error de prueba CMOS.</i>	Consulte la página 21.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>El teclado o el ratón no funcionan correctamente.</i>	Consulte la página 22.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>No aparece el LED de la unidad de disquetes.</i>	Consulte la página 23.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>La unidad de disco duro, de CD-ROM, de DVD o de CD-RW no están accesibles.</i>	Consulte la página 24.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Los puertos series o paralelos no están configurados correctamente.</i>• <i>Los dispositivos no tienen los cables correctos.</i>• <i>Faltan los controladores de dispositivo o no están instalados correctamente.</i>	Consulte la página 25.
No puede apagar la Estación de Trabajo PC.		Consulte la página 26.
La Estación de Trabajo PC tiene un problema de audio.	<ul style="list-style-type: none">• <i>No se emite ningún sonido al ejecutar cualquier aplicación.</i>• <i>No se emite ningún sonido cuando se reproduce un CD-ROM.</i>• <i>No hay salida de los sonidos digitalizados.</i>• <i>La entrada de audio del micrófono es demasiado baja o no hay entrada alguna.</i>• <i>La Estación de Trabajo PC se cuelga al grabar.</i>	Consulte la página 27.
La Estación de Trabajo PC tiene un problema de software.	<ul style="list-style-type: none">• <i>La aplicación de software no funcionará.</i>• <i>La fecha y la hora no son correctas.</i>	Consulte la página 28.
La Estación de Trabajo PC pierde repetidamente sus valores de configuración.		Consulte la página 29.
Tiene problemas al utilizar el símbolo del Euro		Consulte la página 30.

Problemas de Configuración

Información Útil	
Resolución de los Problemas del BIOS: <ul style="list-style-type: none">• Cómo Actualizar el BIOS.• Cómo Restaurar los Valores Por Defecto del BIOS.• Cómo Borrar la CMOS.• Cómo Recuperar el BIOS (Modo Crisis).	Consulte la página 31. Consulte la página 31. Consulte la página 32. Consulte la página 33.
Conmutadores de la Placa del Sistema.	Consulte la página 34.
Cómo Utilizar el Programa <i>Setup</i> de HP	Consulte la página 35.
Cómo Resolver Problemas de Unidades:	
• Unidad de Disco Duro.	Consulte la página 36.
• Unidades CD-ROM, DVD o CD-RW.	Consulte la página 37.
Resolución de Problemas de Hardware con HP DiagTools.	Consulte la página 39.
Cómo Recuperar el Contenido de la Unidad de Disco Duro.	Consulte la página 43.

Si Hay un Error de Prueba CMOS

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba CMOS CMOS es un chip que guarda un registro de los componentes instalados cuando se apaga la Estación de Trabajo PC.	La batería interna está funcionando.	<ol style="list-style-type: none">1 Ajuste la hora correcta en la Estación de Trabajo PC (consulte el manual del sistema operativo).2 Apague y desenchufe la Estación de Trabajo PC durante una hora.3 Vuelva a iniciar la Estación de Trabajo PC y compruebe que la hora es correcta.4 Si la hora no es correcta, sustituya la batería por otra nueva. Consulte el Capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i> de la Estación de Trabajo PC.
	Tiene la última versión del BIOS.	Si necesita actualizarla, descargue la última versión del BIOS del sitio web de soporte de Kayak: www.hp.com/go/kayaksupport y a continuación HP Kayak XM600 PC Workstation.
	La placa del sistema funciona.	Sustituya la placa del sistema por una placa que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC.
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

Si Hay un Error de Prueba del teclado

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba del teclado.	Los cables del teclado y del ratón están conectados correctamente.	Enchufe los cables en los conectores correctos de la parte posterior de la Estación de Trabajo PC. Estos conectores son fáciles de identificar por su icono de color codificado.
	El teclado está limpio y no hay teclas atascadas. El ratón está limpio.	<ul style="list-style-type: none">• Compruebe que todas las teclas estén a la misma altura y que ninguna esté atascada (teclado).• Limpie la bola del ratón y los sensores.
	El teclado o ratón funciona.	Sustituya el teclado o ratón por otras unidades que sepa que funcionan.
<i>Si la Estación de Trabajo PC arranca pero todavía tiene un problema...</i>		
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).	Cree un disquete de arranque para actualizar el BIOS. Consulte la página 31.	
<i>Si el teclado o ratón sigue sin funcionar</i>		
	Compruebe que...	Si no...
	La placa del sistema funciona.	Posiblemente haya un problema en la placa del sistema. Póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.
<i>Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.</i>		

Si Hay un Error de Prueba de Unidad de Disquetes

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba de unidad de disquetes.	La unidad está configurada correctamente en el programa <i>Setup</i> .	<div>1 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup oprima la tecla F2.</div> <div>2 Compruebe que la opción Floppy Disk Controller del menú Advanced de Setup está activada.</div>
	Los cables de la unidad están conectados correctamente.	Los cables de alimentación y de datos están conectados correctamente (consulte el capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i> de la Estación de Trabajo PC).
	El cable de la unidad funciona.	Sustituya el cable de la unidad de disquetes por un cable que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC.
	La unidad de disquetes funciona.	<div>1 Asegúrese de que está utilizando un disquete formateado y de que lo ha insertado correctamente.</div> <div>2 Limpie la unidad de disquetes utilizando un kit de limpieza de disquetes.</div> <div>3 Inserte un disquete que sepa que funcione y vea si funciona.</div>
Si la unidad sigue sin funcionar...		
	Compruebe que...	Si no...
	La placa del sistema funciona.	Posiblemente haya un problema en la placa del sistema. Póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

Problemas de Configuración

Si Hay un Error de Prueba de Disco Duro, de DVD, de CD-RW o de CD-ROM

Si Hay un Error de Prueba de Disco Duro, de DVD, de CD-RW o de CD-ROM

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba de unidad de disco duro, de DVD o de CD-ROM	La unidad está configurada correctamente en el programa <i>Setup</i> . Consulte la página 36 o la página 37.	<div>1 Apague y encienda el PC.</div> <div>2 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup oprima la tecla F2.</div> <div>3 Compruebe que la unidad está activada y que está seleccionado el tipo correcto.</div>
	Los cables de la unidad están conectados correctamente.	<div>1 Compruebe que los cables de la unidad están conectados correctamente (consulte el capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i> de la Estación de Trabajo PC).</div> <div>2 Cierre la Estación de Trabajo PC, enciéndala y compruebe si funciona.</div>
	El cable de la unidad funciona.	<div>1 Sustituya el cable de la unidad por un cable que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC.</div> <div>2 Cierre la Estación de Trabajo PC, enciéndala y compruebe si funciona.</div>
Si la unidad sigue sin funcionar...		
	<i>Ejecute DiagTools para realizar una de las pruebas de diagnósticos de hardware. Consulte página 40.</i>	
	Compruebe que...	Cómo...
	La unidad funciona con HP DiagTools.	<div>1 Sustituya la unidad por otra que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC.</div> <div>2 Cierre la Estación de Trabajo PC, enciéndala y compruebe si funciona.</div>
Si la unidad sigue sin funcionar...		
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).	Cree un disquete de arranque para actualizar el BIOS. Consulte la página 31	
	Compruebe que...	Cómo...
	La placa del sistema funciona.	<div>1 Sustituya la placa del sistema por otra que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC.</div> <div>2 Cierre la Estación de Trabajo PC, vuelva a conectar el cable de alimentación y compruebe que la Estación de Trabajo PC y la unidad funcionan.</div> <div>3 Si la unidad funciona, póngase en contacto con Soporte HP o con su distribuidor autorizado para obtener más información sobre resolución de problemas.</div>
Recibe una alerta S.M.A.R.T. durante la Power-On-Self-Test.	Acción recomendada: Realice inmediatamente una copia de seguridad de los datos y, a continuación, póngase en contacto con el Soporte HP: www.hp.com/go/kayaksupport para la sustitución de discos duros. Consulte la página 36.	
Si se cuelga la unidad de disco duro...	Consulte la "Cómo Recuperar el Contenido de la Unidad de Disco Duro" en la página 43.	
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

Si Hay un Error de Prueba de Puerto Serie o Paralelo

NOTA

Antes de retirar la cubierta, apague siempre el monitor y la Estación de Trabajo PC. Desconecte el cable de alimentación y cualquier otro cable accesorio. Cuando hayan concluido las comprobaciones, cierre la Estación de Trabajo PC y vuelva a conectar el cable de alimentación y los cables accesorios. Verifique que la Estación de Trabajo PC arranca correctamente.

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
POST muestra un error de prueba de puerto.	El puerto está configurado correctamente en el programa <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none">1 Apague y encienda la Estación de Trabajo PC.2 Cuando aparezca el mensaje Press F2 to Enter Setup oprima la tecla F2.3 Compruebe que el puerto está conectado y que está seleccionado el valor correcto en Integrated I/O Ports del menú Advanced.
	Todos los dispositivos están correctamente conectados y encendidos.	<ol style="list-style-type: none">1 Enchufe los cables en los conectores correctos del panel posterior de la Estación de Trabajo PC.2 Encienda la Estación de Trabajo PC y los dispositivos externos.
	Los controladores de dispositivo correctos están instalados.	Consulte la documentación de los dispositivos.
Si el PC sigue teniendo problemas...		
Puede que necesite actualizar el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).		Cree un disquete de arranque para actualizar el BIOS. Consulte la página 31.
	Compruebe que...	Cómo...
	La placa del sistema funciona.	<ol style="list-style-type: none">1 Sustituya la placa del sistema por una placa que sepa que funcione del mismo modelo de Estación de Trabajo PC.2 Cierre la Estación de Trabajo PC, vuelva a conectar el cable de alimentación y compruebe que la Estación de Trabajo PC funciona.3 Si el puerto funciona, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado para obtener más información sobre resolución de problemas.
Si el problema persiste, póngase en contacto con el Soporte HP o con su distribuidor autorizado.		

Problemas de Configuración

Si No Puede Apagar su Estación de Trabajo PC

Si No Puede Apagar su Estación de Trabajo PC

Síntoma...	Compruebe que...	Cómo...
La Estación de Trabajo PC <i>no</i> emite un sonido de zumbido o un pitido cuando oprime el botón de alimentación, pero sigue sin poder apagarla.	Ha guardado todos los datos y ha salido de todos los programas.	<ol style="list-style-type: none">1 Guarde todos los datos y salga de todos los programas (si puede).2 Oprima el botón de alimentación y manténgalo oprimido durante cinco segundos. La Estación de Trabajo PC se apagará.3 Retire el cable de alimentación.

Si Ha Olvidado Su Contraseña

NOTA

Siga estas instrucciones si estableció las contraseñas con el programa *Setup*.

Síntoma...	Solución...
Ha olvidado la contraseña de Usuario.	<ol style="list-style-type: none">1 Apague la Estación de Trabajo PC.2 Reinicie la Estación de Trabajo PC. Si se le solicita una contraseña, introduzca la contraseña del Supervisor.3 Cuando aparezca Press F2 to Enter Setup oprima la tecla F2.4 Introduzca la contraseña del administrador para acceder al programa <i>Setup</i>.5 Vaya al menú Seguridad.6 Vaya al campo Set User Password y establezca una nueva contraseña de usuario. Esto sustituirá la antigua contraseña que había olvidado.7 Oprima Esc o F3 o seleccione el menú Exit, para guardar la nueva contraseña y salir de <i>Setup</i>.
Ha olvidado la contraseña del Administrador.	<ol style="list-style-type: none">1 Apague la Estación de Trabajo PC y retire el cable de alimentación.2 Retire la cubierta de la Estación de Trabajo PC.3 Ajuste el conmutador 9 del bloque de conmutadores de la placa del sistema a la posición ON (encendido).4 Sustituya el cable de alimentación y reinicie la Estación de Trabajo PC.5 Cuando aparezca en la pantalla el mensaje <i>Passwords have been cleared</i>, apague la Estación de Trabajo PC.6 Retire el cable de alimentación y vuelva a ajustar el conmutador 9 a la posición OFF (arriba).7 Sustituya la cubierta de la Estación de Trabajo PC.8 Encienda la Estación de Trabajo PC y deje que complete la rutina de inicio.9 Después de haberse completado la Power-On-Self-Test , oprima F2 cuando se le solicite para utilizar el programa <i>Setup</i>.10 Establezca las Contraseñas del Administrador y de Usuario.11 Oprima Esc o F3 o seleccione el menú Exit, para guardar la nueva contraseña y salir de <i>Setup</i>.

Si la Estación de Trabajo PC Tiene un Problema de Audio

Síntoma...	Solución...
No se emite ningún sonido al ejecutar cualquier aplicación.	Si está utilizando Windows NT 4.0, compruebe los ajustes de volumen, silencio y balance. Consulte la documentación suministrada con el sistema operativo para obtener más información. La ausencia de sonido puede deberse también a un conflicto de hardware. Los conflictos de hardware se producen cuando dos o más dispositivos periféricos compiten por las mismas líneas de señal o los mismos canales. Los conflictos entre la interfase de audio y otro dispositivo periférico pueden deberse a los ajustes de las direcciones de E/S, el canal IRQ o el canal DMA. Para resolver el conflicto, cambie los ajustes de la interfase de audio o de cualquier otro accesorio PCI en su sistema.
No se emite ningún sonido cuando se reproduce un CD-ROM de multimedia/audio.	Compruebe que el control del volumen en la unidad de CD-ROM está ajustado correctamente o que el cable de audio para la unidad de CD-ROM está conectada correctamente al conector en la placa del sistema. Si está utilizando auriculares o altavoces, asegúrese de que están conectados correctamente. Para ver información sobre cómo conectar accesorios de audio, consulte la <i>Guía del Usuario de su PC</i> .
No hay salida de los sonidos digitalizados de 8 bits o de 16 bits.	Esto puede deberse al canal DMA seleccionado o a un conflicto de interrupción. Utilice el software de control de audio del sistema operativo para cambiar el canal DMA de la interfase de audio o el ajuste IRQ.
La entrada de audio del micrófono es demasiado baja o no hay entrada de audio alguna.	Compruebe que las especificaciones del micrófono cumplen los requisitos de los componentes de sonido de 16 bits. El micrófono debería ser del tipo electret de 600 ohmios.
Interferencias ocasionales cuando se reproducen sonidos.	Estas interferencias se deben normalmente a que el PC no puede transferir muestras de audio en el tiempo requerido. Una solución sería utilizar una velocidad de muestreo más baja. Las grabaciones y las reproducciones a 22 kHz exigen menos a los recursos del sistema que las grabaciones de audio a 44 kHz.
El PC se cuelga al grabar.	El audio digital no comprimido puede llegar a llenar el disco duro. Por ejemplo, un minuto de sonido estéreo grabado a una resolución de 44 kHz ocupará alrededor de 10,5 MB. Antes de grabar, compruebe que hay suficiente espacio libre en el disco duro. La compresión de datos puede reducir el espacio requerido. La compresión de hardware A-law y m-law utilizada por la interfase de audio permite un muestreo del sonido a una resolución de 16 bits, pero genera la misma cantidad de datos que una muestra de 8 bits.
La nueva tarjeta de sonido adicional no funciona.	Si instala una tarjeta de sonido adicional, tendrá que desactivar las prestaciones de sonido integradas en la Estación de Trabajo PC. Puede hacerlo de una de las siguientes formas: En el programa <i>Setup</i> , oprima F2 cuando el logotipo de Kayak aparezca en la pantalla inmediatamente después del reinicio y, a continuación, seleccione en el menú Advanced Integrated Audio Interface . Ajuste esta opción en Disable. Para desactivar el sonido integrado (en Windows 95, Windows 98 y Windows NT 4.0), seleccione Panel de control en el menú Inicio y después haga clic en Multimedia ⇨ Avanzado . Haga clic en el icono de Dispositivo de sonido y después seleccione el botón de opción No usar las características de audio en este dispositivo .

Problemas de Configuración

Si la Estación de Trabajo PC Tiene un Problema de Software

Si la Estación de Trabajo PC Tiene un Problema de Software

Síntoma...	Solución...
La luz indicadora de alimentación verde está encendida, pero una parte del software no se ejecuta.	<ul style="list-style-type: none">• Consulte la documentación del software de aplicaciones y/o la documentación del sistema operativo para obtener ayuda.• Si el software se ejecuta pero no funciona correctamente, intente guardar todos los datos que no haya guardado y, a continuación, cierre la aplicación y vuelva a ejecutarla. Si sigue sin funcionar, reinicie la Estación de Trabajo PC y, a continuación, intente ejecutar el software otra vez.• Vuelva a instalar el software.• Si continúan los problemas, póngase en contacto con los servicios de soporte del fabricante del software.
La fecha y la hora no son correctas.	<p>Puede que la fecha y la hora no sean correctas por la siguiente razón:</p> <ul style="list-style-type: none">• La hora ha cambiado al iniciarse o terminar el horario de verano. <p>Para cambiar la fecha y la hora, use las utilidades del sistema operativo o el programa <i>Setup</i>. Si es necesario, instale una nueva batería (consulte el capítulo 2 de la <i>Guía del Usuario</i>).</p>
Si sigue habiendo un problema de software...	
	<i>Ejecute HP DiagTools para comprobar la configuración del hardware. Consulte la página 39.</i>

Si el Reloj de la Estación de Trabajo PC No Conserva la Hora Correctamente

AVISO

Existe el riesgo de que se produzca una explosión si no se instala la batería correctamente. Por su seguridad, no intente nunca recargar, desmontar o quemar la batería antigua. Sustituya la batería sólo con una igual o equivalente al tipo recomendado por el fabricante. La batería es de litio y no contiene metales pesados. No obstante, para proteger el medioambiente, no tire las baterías al cubo de basura de su casa. Por favor, devuélvala a la tienda donde la compró, al distribuidor al que adquirió la Estación de Trabajo PC, o a HP, de forma que ellos puedan reciclarla de una forma más respetuosa para el medioambiente. Las baterías devueltas se aceptarán sin cargo alguno.

Si su Estación de Trabajo PC pierde repetidamente sus valores de configuración debería pensar en cambiar la batería. Sustitúyala por una de tipo botón CR2032 de manganeso/litio, disponible en la mayoría de las tiendas de Estaciones de Trabajo PC.

Para cambiar la batería:

- 1 Desconecte el cable de la fuente de alimentación de la Estación de Trabajo PC y cualquier conexión a la red de telecomunicaciones.
- 2 Retire la cubierta de la Estación de Trabajo PC.
- 3 Retire la batería antigua extrayéndola debajo del clip de retención.
- 4 Sitúe la nueva batería en el receptáculo de la batería y asegúrese de que está asentada apropiadamente. Asegúrese de que el clip mantiene la batería firmemente en su sitio.
- 5 Reemplace the cover. Vuelva a conectar todos los cables de datos y de alimentación.
- 6 Ejecute el programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio, para volver a configurar la Estación de Trabajo PC.

Si Tiene Problemas al Utilizar el Símbolo del Euro

Si el teclado dispone de una tecla con el símbolo del Euro, ésta sólo podrá utilizarse con sistemas operativos y aplicaciones que soporten esta función.

- Sólo los últimos sistemas operativos, como Windows 98, ofrecen soporte integrado para el símbolo del Euro (sólo en determinados idiomas).
- No todas las aplicaciones soportan el símbolo del Euro.
- No todas las fuentes contienen el carácter del Euro.

Para Usuarios de Windows 95 y Windows NT

Windows NT 4.0 y Windows 95 no ofrecen soporte integrado. Para obtener más información sobre cómo conseguir soporte para el símbolo del Euro, consulte el sitio web de Microsoft en:

www.microsoft.com/windows/euro.asp

Cómo Configurar el Teclado

Para configurar el teclado vaya a **Configuración** ⇨ **Panel de control** en el menú **Inicio**. Haga doble clic en **Teclado** y seleccione la ficha **Idioma** o **Configuración regional** en la ventana **Propiedades de Teclado**. Haga clic en **Agregar**, seleccione el país que corresponda a su teclado y haga clic en **Aceptar**. Haga clic en **Aceptar** para salir del **Panel de control**.

Cómo Resolver Problemas del BIOS

El BIOS es un conjunto de rutinas de programa que otorga a la Estación de Trabajo PC sus características operacionales fundamentales. Muchos de los problemas de la Estación de Trabajo PC pueden resolverse actualizando (flashing) el BIOS (Basic Input Output System, sistema básico de entrada/salida).

NOTA

Se recomienda que antes de realizar cualquier modificación en el BIOS tome nota de la instalación del sistema.

Cómo Actualizar el BIOS

El último sistema BIOS (operación flash estándar) para la Estación de Trabajo PC puede descargarse del sitio web de soporte de HP en: www.hp.com/go/kayaksupport. Las instrucciones sobre cómo actualizar el BIOS vienen con los archivos de BIOS descargados y una utilidad flash de BIOS.

Cómo Restaurar los Valores Por Defecto del BIOS.

Los errores sospechosos de hardware pueden estar causados por BIOS y por problemas de configuración. Si se sospecha que los valores de BIOS no son correctos, siga los siguientes pasos para restaurar los valores por defecto del BIOS:

- 1 Oprima **F2** cuando se muestre el logotipo inicial de “Kayak” inmediatamente después de reiniciar la Estación de Trabajo PC para acceder al programa *Setup*.
- 2 Oprima **F9** para cargar los valores por defecto del programa *Setup*.
- 3 Ajuste “Reset Configuration Data” a Yes en el menú Main.
Se recomienda que antes de realizar cualquier modificación en el BIOS tome nota de la instalación del sistema.

Cómo Borrar la CMOS

- 1 Apague la Estación de Trabajo PC, desconecte el cable de alimentación y los cables de datos y, a continuación, retire la cubierta.
- 2 Ajuste el conmutador 8 de la placa del sistema a la posición **ON** (encendido) para borrar la memoria CMOS.
- 3 Vuelva a colocar la cubierta y a conectar sólo el cable de alimentación.
- 4 Reinicie la Estación de Trabajo PC. Se mostrará un mensaje parecido al siguiente:

"Configuration has been cleared, set switch Clear to the ON position before rebooting."(La configuración ha sido borrada, ajuste el conmutador Clear a la posición ON antes de reiniciar)
- 5 Apague la Estación de Trabajo PC, desconecte el cable de alimentación y retire la cubierta.
- 6 Ajuste el conmutador 8 de la placa del sistema a la posición **OFF** (apagado) para retener la configuración.
- 7 Vuelva a colocar la cubierta y a conectar el cable de alimentación y los cables de datos.
- 8 Encienda la Estación de Trabajo PC. Ejecute el programa *Setup* oprimiendo **F2**. A continuación oprima **F9**, los valores por defecto de CMOS se descargarán y guardarán automáticamente.
- 9 Oprima **Esc** para guardar la configuración y salir del programa *Setup*.

Cómo Recuperar el BIOS (Modo Crisis)

Si por alguna razón, el BIOS se corrompe y no puede utilizarse el flash estándar, utilice el Modo de Recuperación de BIOS (operación excepcional de recuperación de BIOS) para restaurar el BIOS. Para ello:

- 1 Consiga un disquete de arranque de DOS.
- 2 Copie los archivos de BIOS en el disquete.
- 3 Cree (o edite) el archivo, AUTOEXEC.BAT. Debería contener una única línea de texto:
"phlash /c /mode=3 /s IC1105US.FUL"
- 4 Renombre el archivo del BIOS con uno en el disquete.
- 5 Apague la Estación de Trabajo PC.
- 6 Apague la Estación de Trabajo PC y retire el cable de alimentación.
- 7 Retire la cubierta.
- 8 Ajuste el conmutador 7 a la posición ON (encendido).
- 9 Inserte el disquete en la unidad de disquetes.
- 10 Vuelva a conectar el cable de alimentación y encienda la Estación de Trabajo PC.
- 11 La Estación de Trabajo PC arranca desde el disquete, después se actualiza el BIOS. No obstante, obsérvese que durante el proceso de actualización, la pantalla se queda en blanco.
- 12 El proceso de recuperación finaliza cuando se emiten cuatro pitidos.
- 13 Apague la Estación de Trabajo PC. Retire el disquete de la unidad de disquetes. Retire el cable de alimentación.
- 14 Vuelva a ajustar el conmutador 7 a la posición OFF.
- 15 Vuelva a colocar la cubierta, a conectar el cable de alimentación y, a continuación, reinicie la Estación de Trabajo PC.

Conmutadores de la Placa del Sistema

Existen diez conmutadores en la placa del sistema para la configuración, numerados del 1 al 10. De ellos algunos están reservados (conmutadores 1, 2, 3, 4, 5) y no se pueden modificar, no obstante pueden ser los causantes de un fallo en el sistema.

Conmutador	Posición por Defecto	Función:
1-5	OFF	Reservado. No cambie el valor por defecto
6	ON	Active la alimentación mediante el teclado utilizando la barra espaciadora. OFF desactiva esta opción.
7	OFF	Activa los modos normales. ON activa el modo de recuperación del BIOS en el siguiente arranque.
8	OFF	Retiene la memoria CMOS. ON borra la memoria CMOS en el siguiente arranque.
9	OFF	Activa las contraseñas de usuario y administrador del sistema. ON borra las contraseñas en el siguiente arranque.
10	OFF	Selecciona el tipo de chasis. OFF = sobremesa

NOTA

Un número limitado de las primeras placas del sistema tienen 20 conmutadores configurables. Los conmutadores 11-20 están reservados y se deberían ajustar de la siguiente forma: 12,13,15 y 16 a ON, los otros a OFF

Cómo Utilizar el Programa Setup de HP

El programa *Setup* le permite ver y cambiar la configuración de la Estación de Trabajo PC, como por ejemplo, las contraseñas y el orden de arranque de dispositivos. Siga estas instrucciones para comprobar la configuración.

Primero, Encienda o Reinicie la Estación de Trabajo PC

Si la Estación de Trabajo PC está apagada, encienda el monitor y después la Estación de Trabajo PC.

Si ya estuviese encendida la Estación de Trabajo PC, guarde los datos, salga de todos los programas y reiníciela. Para Windows NT 4.0, Windows 95 o Windows 98, utilice el comando **Apagar el sistema** ⇨ **Reiniciar** del menú **Inicio**. Este comando cerrará automáticamente el sistema operativo y reiniciará la Estación de Trabajo PC.

Para Ir al Programa Setup

Para ir al programa *Setup*, oprima **F2** mientras aparece en la pantalla el logotipo de “*Kayak*”.

Cómo Resolver Más Problemas de Unidades

En esta sección se ofrece más información sobre cómo resolver los problemas de las unidades o de las tarjetas accesorias.

AVISO

Asegúrese de desconectar del computador el cable de alimentación y cualquier otro cable de telecomunicaciones antes de retirar la cubierta para comprobar las conexiones de los cables y los ajustes de los puentes.

Para evitar descargas eléctricas y daños en los ojos por la luz láser, no abra la unidad de CD-ROM. La unidad de CD-ROM deberá ser reparada exclusivamente por personal del servicio técnico. Consulte la etiqueta del CD-ROM para conocer los requisitos de alimentación y la longitud de onda. Esta Estación de Trabajo PC es un producto láser de clase 1. No intente realizar ningún ajuste a la unidad láser.

Si el Disco Duro da Problemas

- 1 Si recibe una alerta S.M.A.R.T. de TopTools o durante la Power-On-Self-Test, podría haber un posible problema con la unidad de disco duro. Realice inmediatamente una copia de seguridad de los datos y, a continuación, póngase en contacto con el Soporte HP.
- 2 Compruebe que el cable de alimentación y el cable de datos del disco están conectados correctamente (consulte el capítulo 2 de la Guía del Usuario para obtener más información sobre los cables y conectores).
- 3 Compruebe que el arranque desde el disco duro no se ha desactivado en el menú **Boot** del programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio.
- 4 Compruebe que se ha detectado la unidad de disco duro (consulte el submenú **Hard Disk Drives** en el menú **Boot** del programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio).
- 5 Ejecute ScanDisk y Desfragmentador de disco para ver si detectan algún problema en la unidad de disco duro. Para acceder a estas utilidades, seleccione **Programas** ⇒ **Accesorios** ⇒ **Herramientas del sistema** en el menú **Inicio**.
- 6 Ejecute las pruebas IDE o SCSI desde la opción **Advanced System Test** de HP DiagTools (descrito en la página 39).

Si la Luz de Actividad del Disco Duro No Funciona

Si la luz de actividad del disco duro no parpadea cuando la Estación de Trabajo PC está accediendo a la unidad de disco duro:

- 1 Compruebe que el conector del panel de control está firmemente unido a la placa del sistema.
- 2 Compruebe que el cable de alimentación y el de datos del disco están conectados correctamente.

Si la Unidad de CD-ROM, de DVD o de CD-RW Tiene Problemas

La Unidad de CD-ROM, de DVD o de CD-RW No Funciona

- 1 Compruebe que hay un soporte insertado en la unidad.
- 2 Compruebe que todos los cables (datos, alimentación y audio) se han conectado correctamente tanto a la unidad como a la placa del sistema.
- 3 Verifique que la unidad se ha detectado en el programa *Setup*, al que se accede oprimiendo **F2** en el inicio. Debería ver una unidad declarada en el campo **IDE Secondary Master** o **IDE Secondary Slave**.
- 4 Si intenta arrancar desde el CD-ROM, sitúe **CD-ROM** antes de **HDD** en *Setup* (consulte el submenú **Boot Device Priority** en el grupo de menú **Boot** del programa *Setup* de HP).

NOTA

Puede utilizar HP DiagTools para realizar pruebas de acceso y de utilidad en la unidad de CD-ROM. Consulte la página 19 para ver las instrucciones sobre cómo utilizar HP DiagTools.

La Unidad de DVD No Reproduce Vídeo DVD

- 1 Compruebe que el disco DVD que está intentando reproducir y la unidad DVD tienen la misma configuración de código regional.

NOTA

La configuración del código regional de la unidad DVD se establece por el primer disco DVD que inserte en la unidad.

- 2 Asegúrese de que tiene un decodificador MPEG de software instalado en el sistema.

La Unidad de CD-ROM, de DVD o de CD-RW Está Parada

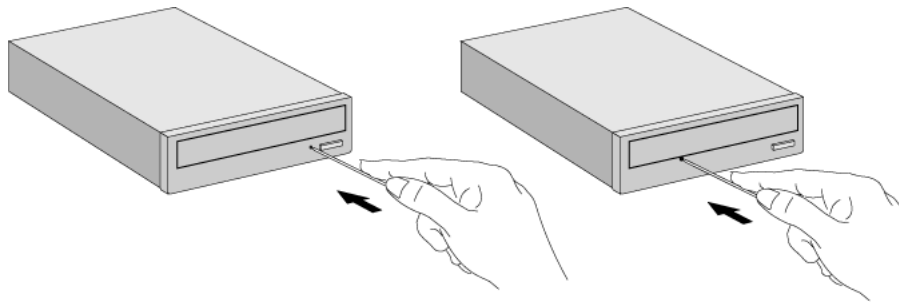
Si parece que la unidad no funciona, intente acceder al disco haciendo clic en el icono de la unidad o en la letra que el sistema operativo haya asignado a la unidad.

La Puerta del CD-ROM, de DVD o de CD-RW No se Abre

Si tiene dificultades al retirar un disco de la unidad (durante un fallo de alimentación, por ejemplo), puede utilizar el botón de expulsión manual.

Por ejemplo, para extraer un CD-ROM utilizando el botón de expulsión manual:

- 1 Con una varilla fina y sólida como por ejemplo, el extremo de un clip sujetapapeles, presione el botón de expulsión manual de la unidad de CD-ROM. El siguiente diagrama muestra las dos posiciones posibles del botón de expulsión manual.



- 2 La puerta de la unidad de CD-ROM se liberará, abriéndose lentamente. Tire de ella con cuidado hasta abrirla por completo y recupere el CD.
- 3 Para cerrar la puerta de la unidad de CD-ROM, empújela suavemente hasta cerrarla sin forzarla. La puerta de la unidad de CD-ROM puede que no se cierre por completo hasta que no tenga total funcionalidad (por ejemplo, cuando vuelve a haber alimentación).

Cómo Resolver Problemas con HP DiagTools

HP DiagTools es una utilidad precisa y fiable que le ayuda a diagnosticar cualquier potencial problema relativo al hardware. Con esta utilidad puede:

- Comprobar la configuración del hardware y verificar que funciona correctamente.
- Probar los componentes de hardware individuales.
- Diagnosticar problemas relacionados con el hardware.
- Obtener una configuración completa de hardware.
- Proporcionar información exacta a un agente de soporte HP para que pueda resolver los problemas de forma rápida y eficaz.

Para obtener más información sobre esta utilidad, consulte la Hardware Diagnostics User's Guide, disponible en formato PDF (Adobe Acrobat) en el sitio web de HP.

¿Dónde Puedo Obtener HP DiagTools?

HP DiagTools está disponible de las siguientes fuentes:

- Utilidad de Partición HP en la unidad de disco duro.
- *En el CD-ROM de creación y recuperación de imágenes* enviado con su computador.
- *En el CD-ROM de HP DiagTools* que se obtiene en el sitio web de HP en <http://www.hp.com/desktops/diagtools>

Antes de Utilizar HP DiagTools

Decida cómo va a ejecutar la utilidad de diagnósticos: mediante la Utilidad de Partición HP de la unidad de disco duro o una de las opciones en CD-ROM. Le recomendamos que compruebe las siguientes opciones en el programa *Setup*:

- ☐ En el menú de configuración Principal, el elemento para seleccionar el sistema operativo (SO PnP) esté ajustado a "No". Se ajustará dependiendo de si tiene un sistema operativo plug-and-play (por ejemplo, Windows 95 y Windows 98) o no (Windows NT 4.0 no es un sistema plug-and-play).

Si ejecuta los diagnósticos desde un CD-ROM, debería también comprobar lo siguiente.

- ☐ En el menú Seguridad, ajuste todos los elementos Protección de Hardware a “Habilitado” o “Desbloqueado” (si es aplicable). Asegúrese también de que el Arranque desde el CD-ROM está activado.
- ☐ En el menú Arranque, la unidad de CD-ROM está configurada para arrancar antes que la unidad de disco duro en la Lista de Prioridades de Dispositivos de Arranque.

Necesitará tener una contraseña de administrador para hacer cualquier cambio en los valores anteriores. También le recomendamos que anote cualquier cambio del programa *Setup*.

Cómo Iniciar DiagTools

Desde la unidad de disco duro (Utilidad de Partición HP):

- 1 Cierre todas las aplicaciones si no lo ha hecho todavía.
- 2 Apague la Estación de Trabajo PC con la opción Reiniciar.
- 3 Cuando aparezca el logotipo de arranque del Kayak, aparecerá el siguiente mensaje en pocos segundos: “Press <F10> to start hardware diagnostics or any other key to proceed”. Oprima la tecla **F10** para iniciar HP DiagTools.
- 4 Cuando aparezca DiagTools, se verá la pantalla de bienvenida. Siga las instrucciones en pantalla para llevar a cabo las pruebas de diagnóstico. Las diferentes pruebas disponibles se describen en la página 41.

Con el *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes* o el *CD-ROM de HP DiagTools*:

- 1 Inserte el CD-ROM en la unidad de CD-ROM y reinicie el computador.
- 2 Oprima la tecla **F8** para seleccionar CD-ROM de la lista de orden de arranque.
- 3 La Estación de Trabajo PC arrancará desde el CD-ROM. Si utiliza el *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes*, aparecerá un menú. Seleccione la opción para ejecutar DiagTools.
- 4 Cuando aparezca DiagTools, se verá la pantalla de bienvenida. Siga las instrucciones en pantalla para llevar a cabo las pruebas de diagnóstico. Las diferentes pruebas disponibles se describen a continuación.

Pruebas de Hardware de HP DiagTools

Las siguientes pruebas de hardware pueden realizarse desde HP DiagTools:

- ❑ *Detección de Hardware.* Detecta automáticamente la configuración completa del hardware del sistema (incluidos el modelo y la versión de la Estación de Trabajo PC, el tipo de procesador, la memoria caché, la versión del BIOS, la memoria principal total, la lista de dispositivos IDE o SCSI, el adaptador de vídeo, la tarjeta de audio, el teclado y el controlador USB) y determina las pruebas apropiadas que se van a realizar.
- ❑ *Pruebas Básicas del Sistema.* Se verifica automáticamente (no se requiere entrada del usuario) la operación correcta de los diferentes componentes de hardware de la Estación de Trabajo PC. Si se muestra un mensaje de aviso, debe utilizar las Pruebas Avanzadas del Sistema para investigar el error. También puede crear un Support Ticket que contenga un registro de la configuración y de los resultados de las pruebas del sistema, que se describe en la página siguiente.
- ❑ *Pruebas Avanzadas del Sistema.* Prueba de forma independiente un componente seleccionado de hardware de la Estación de Trabajo PC. Por esta razón, estas pruebas son más minuciosas que las Pruebas Básicas del Sistema. Obsérvese también que las Pruebas Avanzadas del Sistema sólo pueden realizarse cuando se hayan completado las Pruebas Básicas del Sistema. Cada prueba se selecciona a través del menú en línea de pantalla y pueden repetirse todas las veces que se quiera. Por ejemplo, si existen dudas sobre una unidad de disco duro, seleccione la prueba de unidad de disco duro y a continuación una de las opciones propuestas. Si una prueba falla, puede crear un support ticket, descrito a continuación.

Para obtener información detallada sobre las pruebas y códigos de error anteriores, consulte la guía *Hardware Diagnostics User's Guide*, disponible en formato PDF (Adobe Acrobat) en el sitio web de HP.

Cómo Generar un Support Ticket

Para generar un registro completo de los resultados de la configuración y la prueba del sistema, necesitará crear un Support Ticket.

Si está utilizando HP DiagTools desde la unidad de disco duro, necesitará una unidad de disquetes para almacenar el archivo de Support Ticket. Si está utilizando HP DiagTools desde un CD-ROM, puede crear el archivo de Support Ticket en el disco duro o en disquetes. También puede ver o imprimir el archivo Support Ticket utilizando el programa “Support Ticket Viewer”.

Puede enviar el archivo Support Ticket, por correo electrónico o fax, a su agente de soporte local o de HP.

Cómo Reiniciar los Valores de *Setup*

Cuando finalice el procedimiento anterior, y antes de reiniciar el computador, debe cambiar cualquier valor que haya modificado en el programa *Setup* de nuevo a su valor original. Se puede producir un fallo al arrancar el sistema debido a la introducción de valores incorrectos. Si esto sucediese, oprima la tecla **F9** mientras está en el programa *Setup* para cargar los valores por defecto.

Esta utilidad detectará automáticamente la configuración de hardware completa de su sistema antes de realizar las pruebas.

Cómo Recuperar el Contenido de la Unidad de Disco Duro

En el supuesto improbable de que se cuelgue el disco duro, puede recuperar el sistema operativo y el software precargados de la Estación de Trabajo PC utilizando el *CD-ROM ingeniero de imagen de PC — creación y recuperación de imágenes*¹ que viene con la Estación de Trabajo PC. Algunas de las funciones disponibles en el *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes* se describen a continuación:

- Recuperación completa: restaura el sistema operativo, controladores, utilidades y particiones de disco especiales suministrados por defecto. Con la recuperación completa también se eliminarán cualquier virus que pudiera estar presente en el registro de arranque maestro. Obsérvese, no obstante, que esta función vuelve a dar formato a la unidad de disco duro. Le recomendamos encarecidamente que mientras pueda guarde **todos** los archivos de datos e instalaciones de software.
- Recuperación mínima: restaura sólo el sistema operativo y el controlador SCSI para acceder a una unidad de disco duro SCSI.
- Recuperación parcial: restaura los controladores individuales que se suministran en el “área de búsqueda” del CD-ROM.
- Copia de archivos maestro del SO: para utilizar cuando Windows le solicita que inserte el soporte del sistema operativo cuando instala controladores adicionales.
- HP DiagTools: comprueba la configuración del sistema y su funcionamiento. También descrito en la página 39.

1. Algunos modelos no disponen de un CD-ROM de *creación y recuperación de imágenes*. Si no dispone de un CD-ROM de *creación y recuperación de imágenes*, vuelva a instalar el sistema operativo desde el CD-ROM que viene para este fin con la Estación de Trabajo PC. Cualquier controlador que necesite volver a instalar puede descargarlo del sitio web de soporte de HP en: www.hp.com/go/kayaksupport.

NOTA

El proceso de recuperación no cubre cualquier software que se haya instalado en la Estación de Trabajo PC después de haberla comprado así como todos los datos personales que se hayan generado en aplicaciones instaladas en la Estación de Trabajo PC. Cuando se utiliza la opción Recuperación Completa, cualquier hardware que se haya instalado en la Estación de Trabajo PC después de haberla comprado requerirá la reinstalación de los controladores necesarios. En el caso de que se haya retirado hardware, puede que tenga que retirar los controladores no necesarios.

Consulte la Guía del Usuario de Kayak que viene con la Estación de Trabajo PC para obtener instrucciones sobre cómo realizar una recuperación, una actualización o una instalación de una versión anterior.

Cómo Recuperar Controladores Precargados

Puede utilizar el *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes* para volver a instalar los controladores que venían con la Estación de Trabajo PC. Para ello, inserte el CD-ROM en la unidad de CD-ROM. Automáticamente se muestra un archivo HTML. Utilizando un explorador de web, navegue a través del CD-ROM para encontrar el controlador o los controladores apropiados. Después instálelos ejecutando el correspondiente programa de instalación directamente desde el CD-ROM.

Cómo Volver a Instalar Windows NT Service Pack

Tanto si utiliza la opción Recuperación Completa como la opción Recuperación Mínima, el Service Pack que viene con la Estación de Trabajo PC se vuelve a instalar automáticamente.

Cómo Cambiar el Disco Duro

Si el disco duro está corrupto y ya no puede utilizarlo más, debe sustituirlo por una nueva unidad de disco duro. Consulte el *capítulo 2 de la Guía del Usuario de la Estación de Trabajo PC* para obtener información sobre cómo instalar unidades de disco duro.

Si la unidad de disco duro de recambio es de una marca nueva, tendrá que hacer particiones y formatear la unidad. Esto puede hacerse utilizando el *CD-ROM de creación y recuperación de imágenes*.

Otras Fuentes de Información

Cómo Obtener Soporte en Línea Para Resolver Problemas

El sitio web de soporte de HP ofrece un amplio material de soporte que puede ayudarle a resolver problemas de la Estación de Trabajo HP.

- Documentación sobre su Estación de Trabajo PC (descrita a continuación)
- Actualizaciones del BIOS (incluidas la utilidad de actualización y las instrucciones)
- Los últimos controladores y las últimas utilidades de software

Para acceder al sitio web de soporte de HP, vaya a:

www.hp.com/go/kayaksupport.

Resumen de la Documentación

El sitio web de HP le permite descargar documentación de su Estación de Trabajo PC sin cargo alguno. La documentación que se ofrece está en formato de Adobe Acrobat (PDF) y se encuentra disponible en el sitio web de HP en:

www.hp.com/go/kayaksupport.

Los documentos disponibles incluyen:

- *Guía del Usuario*—describe cómo instalar la Estación de Trabajo PC por primera vez y contiene información sobre cómo instalar y sustituir componentes de hardware.
- *Información Técnica*—ofrece información detallada sobre su Estación de Trabajo PC, incluidos: IRQs, DMAs y Direcciones de E/S.
- *Capítulos del Folleto de Servicio*—ofrece información sobre piezas de recambio, incluidos los números de parte de HP.
- *Technical Reference Manual*—información técnica sobre componentes del sistema, tales como tarjetas del sistema, chipset y BIOS.
- *Guía de Resolución de Problemas*—esta guía en línea.

También encontrará información completa sobre el servicio y soporte disponibles en el sitio World Wide Web de HP. Para ver todos los servicios disponibles, vaya a: www.hp.com/go/kayak.

Servicios de Soporte e Información de Hewlett-Packard

Puede saber más acerca del servicio y soporte de HP en el sitio web de soporte: www.hp.com/go/kayaksupport.

Cómo Recopilar Información Antes de Ponerse en Contacto con el Soporte de HP

Le recomendamos que antes de ponerse en contacto con el soporte de HP anote la siguiente información. De esta forma, ayudará al soporte de HP a resolver su problema rápida y eficientemente.

Descripción del PC	
Número de modelo	Vea la etiqueta de la parte inferior derecha de su PC.
Número de serie	Vea la etiqueta de la parte inferior derecha de su PC.
RAM <ul style="list-style-type: none">Número de Megabytes instaladosRAM de HP o RAM de otro fabricante	RAM <ul style="list-style-type: none">Podría haber algunos problemas de compatibilidad con RAM que no sea de HP. La cantidad de RAM se muestra en el menú System Info "Sys Info" del panel de estado.Podría haber algunos problemas de compatibilidad con RAM que no sea de HP.HP soporta y le recomienda sólo módulos de memoria de HP.
Pregunta o Problema	
Escriba una breve descripción del problema	
Frecuencia	¿Cuántas veces se ha producido el problema?
¿Funciona bien?	¿Cuánto tiempo lleva el PC funcionando normalmente?
Últimos cambios en el PC	¿Ha realizado recientemente algún cambio en el PC?
Configuración del Hardware	
¿Qué versión de BIOS está utilizando?	La versión del BIOS se muestra en la pantalla de principal del programa <i>Setup</i> , a la que se accede oprimiendo F2 durante el arranque.
¿Hay cambios en los parámetros del BIOS?	¿Se ha producido el problema después de haber realizado cambios en el BIOS con el programa <i>Setup</i> ?
Haga una lista de ranuras e interrupciones utilizadas por las tarjetas adicionales (por ejemplo, LAN, sonido y SCSI)	<i>Es para comprobar conflictos con las interrupciones. Puede conocer las IRQs ejecutando DiagTools (consulte la página 39).</i>
Sistema Operativo	
¿Está utilizando el software original del sistema operativo que viene precargado en su PC?	
Si no, ¿qué versión de sistema operativo tiene?	<i>Seleccione Configuración ⇄ Panel de control en el menú Inicio, luego haga clic en el icono Sistema. La versión de sistema operativo se muestra bajo Sistema.</i>
¿Existe algún mensaje de error generado por el sistema operativo?	Por favor, anote exactamente el texto del mensaje de error.
¿Existe algún error durante el arranque (Power-On-Self-Test)? Esta prueba comprueba todos los componentes instalados.	Se mostrará cualquier error de POST en la pantalla del monitor o emitirá señales de códigos sonoros.